GUTE REISE!

TIPPS FÜR DIE SCHÖNSTE
ZEIT DES JAHRES

AK INFORMIERT
- ermöglicht durch den gesetzlichen AK Mitgliedsbeitrag

AK WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

>BESSER INFORMIERT
Die Ratgeberreihe der AK Wien

Renate Anderl
AK PRÄSIDENTIN

„Urlaub ist wichtige Erholungszeit. Damit Ihnen diese schöne und kostbare Zeit in bester Erinnerung bleibt, finden Sie hier hilfreiche Tipps und Informationen.

GUTE REISE!

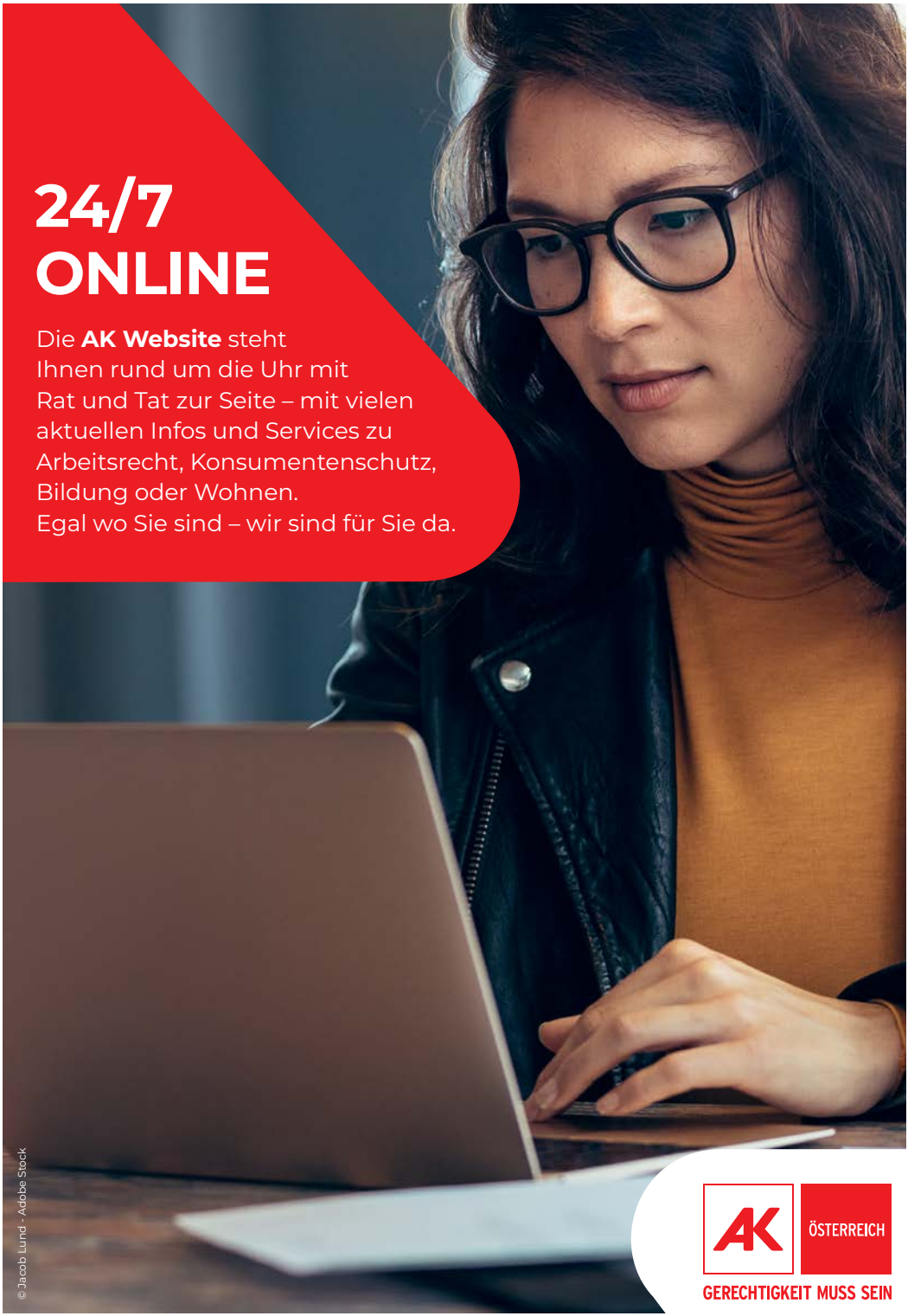
TIPPS FÜR DIE SCHÖNSTE ZEIT DES JAHRES

Ob Sie die schönste Zeit des Jahres richtig genießen können, hängt auch von der Vorbereitung ab. Wie buchen Sie am besten? Welche Versicherungen sind sinnvoll? Was können Sie tun, wenn Leistungen nicht eingehalten werden?

Antworten auf diese und viele andere Fragen rund um Ihren Urlaub finden Sie in diesem Ratgeber.

24/7 ONLINE

Die **AK Website** steht Ihnen rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Seite – mit vielen aktuellen Infos und Services zu Arbeitsrecht, Konsumentenschutz, Bildung oder Wohnen.
Egal wo Sie sind – wir sind für Sie da.



© Jacob Lund - Adobe Stock

AK ÖSTERREICH
GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Inhalt

1 | Wie bereiten Sie Ihre Reise optimal vor? 4

2 | Was kann während der Reise passieren? 18

3 | Was ist nach der Rückkehr wichtig? 24

Anhang

Stichwortverzeichnis 28

Abkürzungsverzeichnis 28

Wie bereiten Sie Ihre Reise optimal vor?

Neue Regelungen für Reisen
Was gilt als Pauschalreise, was ist eine verbundene Reiseleistung? Lesen Sie hier, worauf es jeweils ankommt.

Welche Reiseversicherungen sind wirklich wichtig?
Reisestorno-, Reisegepäck-, Reisekrankheit- und weitere Versicherungen, die Sie bei Unannehmlichkeiten schützen.

So stimmt die Reisekasse
Achten Sie beim Urlaubsbudget auf Ihre Bedürfnisse, die Gepflogenheiten im Gastland und auf unvorhersehbare Kosten.

Mögliche Probleme vor der Reise
Was Sie bei Preiserhöhungen, Konkurs des Veranstalters und anderen Problemen, die vor Reisantritt auftauchen, tun können.

1

IN DIESEM KAPITEL FINDEN SIE WICHTIGE INFORMATIONEN FÜR IHRE REISEVORBEREITUNG

Neue Regelungen für Reisen

Seit Juli 2018 gilt ein neues Pauschalreisegesetz (PRG). Damit verbunden ist eine neue Definition des Pauschalreisebegriffs und die Einführung einer neuen Kategorie: die verbundenen Reiseleistungen. Das Gesetz soll dem digitalen Zeitalter und seinen neuen Buchungsformen besser entsprechen. Das Wichtigste im Kurzüberblick:

Pauschalreise

Als Pauschalreise gilt die Kombination von mindestens 2 der folgenden Reiseleistungen bei einer Reisedauer von mindestens 24 Stunden:

- Beförderung – wie Flug, Bus
- Unterbringung – wie Hotel, Pension
- Autovermietung
- Jede andere touristische Dienstleistung, sofern sie ein wesentlicher Bestandteil der Reise ist. Das trifft zu, wenn diese Dienstleistung 25 Prozent des Reisepreises ausmacht oder ein wesentliches Merkmal der Reise ist, z. B. ein Opernbesuch

Buchen Sie z. B. zu einem Gesamtpreis einen Flug und ein Mietauto, liegt eine Pauschalreise vor.

Click-through-Buchungen
Diese sogenannten Durchklick-Buchungen gelten auch als Pauschalreisen. Sie buchen hier online innerhalb von 24 Stunden mehrere Leistungen von verschiedenen Unternehmen über ein verbundenes Buchungssystem.

KONKRET Wichtiges Merkmal einer Click-through-Buchung: Sie müssen Ihre persönlichen Daten nur einmal eingeben.

zB Simon Schnell bucht einen Flug nach Stockholm. Er klickt auf den Buchungsbutton und bezahlt den Flug. Unmittelbar danach wird ihm auf der Website ein Mietwagen und ein Hotel vorgeschlagen. Daraufhin bucht Simon kurzentschlossen auch das Hotel. Er muss seine persönlichen Daten nicht erneut eingeben. Die Fluglinie leitet diese an das Hotel weiter

Hier liegt eine Pauschalreise vor. Genauso wäre es eine Pauschalreise, wenn Simon den Mietwagen ohne Hotel bzw. beide Reiseleistungen dazu gebucht hätte und seine Daten weitergeleitet worden wären.

Verbundene Reiseleistung

Die verbundenen Reiseleistungen sind den Click-through-Buchungen ähnlich, gelten aber nicht als Pauschalreise. Teile des PRG gelten aber dennoch, z. B. die Verpflichtung einer Insolvenzabsicherung.

Folgende Voraussetzungen müssen vorliegen:

- Sie buchen mindestens 2 verschiedene Reiseleistungen. Diese werden von Ihnen getrennt ausgewählt und bezahlt. Somit haben Sie getrennte Verträge mit den jeweiligen Erbringern der Reiseleistungen
- Sie buchen diese Reiseleistungen bei einem einzigen Kontakt mit dem Reisebüro bzw. online (z. B. verlinkte Website des Anbieters einer anderen Reiseleistung). Oder Sie nehmen die Folgebuchung innerhalb von 24 Stunden vor

KON KRET

Anders als bei den Click-through-Buchungen werden Ihre Daten hier nach der ersten Buchung nicht weitergeleitet. Sie müssen diese erneut eingeben.

Informationspflichten

Reiseveranstalter:innen und Reisevermittler:innen müssen Ihnen vor Vertragsabschluss Informationsblätter zur Verfügung stellen mit den wesentlichen Eigenschaften der Reise: zum Beispiel Reiseroute, Aufenthaltsdauer, Gesamtpreis …

Auch Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen haben Informationspflichten. Zum Beispiel, dass Sie nicht den vollen Schutz des PRG genießen, sehr wohl aber eine Insolvenzabsicherung besteht.

Unterbleibt diese Information, haften Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen wie Reiseveranstalter:innen nach dem PRG.

Anzahlung und Reisebestätigung

Bei Ihrer Buchung bezahlen Sie im Normalfall eine Bearbeitungsgebühr sowie eine Anzahlung. Nach Vertragsabschluss muss Ihnen das Reisebüro bzw. der:die Reiseveranstalter:in eine Vertragsbestätigung mit u. a. folgenden Informationen zusenden:

- Name und Adresse Reiseveranstalter:in
- Reisepreis
- Bestimmungsort und Tag
- Geplante Zeit
- Ort der Abreise und Rückkehr
- Besuche und Ausflüge
- Sonstige im Reisepreis inbegriffene Leistungen
- Hinweise auf allfällige Preisänderungen

Je genauer die Leistungen umschrieben, desto besser bei einer allfälligen Reklamation. Lassen Sie sich Sonderwünsche in der Reisebestätigung bzw. im Buchungsschein vermerken.

Kein gesetzliches Rücktrittsrecht

Bei der Buchung im Reisebüro gibt es kein gesetzlich verankertes Rücktrittsrecht. Gleiches gilt bei Online-Reisebuchungen, egal ob Sie über ein Reisebüro oder direkt bei dem:der Anbieter:in buchen. Nachträgliches Umbuchen kann hohe Kosten verursachen. Teilweise ist es sogar unmöglich. Es gibt Flugtickets, die nicht umbuchbar sind.

Weitere Tipps für das Buchen übers Internet

- Lassen Sie sich Zeit beim Buchen. Kontrollieren Sie Ihre Eingaben genau und dokumentieren Sie jede Buchungsseite durch Screenshots
- Vergewissern Sie sich vor Bekanntgabe Ihrer Kreditkartennummer, dass der:die Veranstalter:in eine Insolvenzabsicherung hat. Ein Verzeichnis der Veranstalter:innen und Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen mit Absicherung finden Sie auf www.gisa.gv.at
- Buchen Sie nicht bei unbekannten Internetanbieter:innen
- Seien Sie vorsichtig, wenn der Gesamtpreis lange vor dem Reiseantritt bezahlt werden muss

Welche Reiseversicherungen sind wirklich wichtig?

Auch bei bester Urlaubsplanung können Sie Unannehmlichkeiten auf Ihren Reisen niemals ganz ausschließen. Aber Sie haben die Möglichkeit, sich mit Reiseversicherungen dagegen abzusichern.

Versicherungsunternehmen, Kreditkartenfirmen und Autofahrerorganisationen bieten verschiedene Leistungspakte an. Im Folgenden erfahren Sie, welche Versicherungen wirklich wichtig sind und wie Sie sich im Ernstfall verhalten sollten.

TIPP Vermeiden Sie Doppelversicherungen! Überprüfen Sie Leistungen bestehender Versicherungen, Kreditkarten und Vereinsmitgliedschaften, bevor Sie neue Verträge abschließen.

Die Reisestorno-Versicherung

Treten Sie eine gebuchte Reise nicht an, zahlen Sie eine Stornogebühr. Stornoversicherungen übernehmen diese Kosten unter gewissen Voraussetzungen. Zum Beispiel bei Tod, Unfällen oder Krankheiten, die Sie oder nahe Angehörige erleiden. Darüber hinaus gibt es auch Stornoversicherungen mit erweiterten Stornogründen. Die sind aber teurer.

Tipps vor Abschluss einer Reisestorno-Versicherung:

- Lesen Sie die Versicherungsbedingungen genau. Hier steht, wann die Versicherung bezahlt und ob ein Selbstbehalt vorgesehen ist. Nicht jeder verhinderte Reiseantritt ist ein Stornogrund!
- Schließen Sie die Stornoversicherung rechtzeitig ab. In vielen Fällen müssen Sie das schon am Tag der Reisebuchung tun
- Eine Stornoversicherung empfehlen wir Ihnen unbedingt, wenn Sie sehr früh buchen. Viele Veranstalter:innen haben die Versicherung bereits in ihren Angeboten inkludiert

Was tun, wenn Sie nicht reisen können?
Benachrichtigen Sie in diesem Fall sofort den:die Reiseveranstalter:in und Ihre Versicherung. Am besten schriftlich! Warten Sie damit zu, kann die Stornogebühr steigen. Für diese höhere Gebühr genießen Sie in der Regel keinen Versicherungsschutz.

Die Reisegepäck-Versicherung

Mit einer Reisegepäck-Versicherung sichern Sie Ihr gesamtes Reisegepäck ab. Zum Reisegepäck gehört auch alles, was Sie am Körper und in der Kleidung mit sich tragen. Und darüber hinaus sämtliche auf der Reise erworbenen Dinge für den persönlichen Gebrauch.

Auf 2 Dinge sollten Sie besonders achten:

- Der Versicherungsschutz bewegt sich immer im Rahmen unterschiedlicher Höchstgrenzen

- Reisegepäck-Versicherungen decken nicht jeden Schaden ab. Je nach Vertragsbedingungen gibt es Ausschlüsse, Beschränkungen - darunter fallen z. B. auf der Reise erworbene Gegenstände, die aus der Deckung fallen – und sehr strenge Regeln für die Überwachung Ihres Reisegepäcks. So kann der Schutz entfallen, wenn Sie das Gepäck über Nacht im Auto oder Bus zurücklassen

TIPP Lesen Sie die Vertragsbedingungen genau durch. Vermeiden Sie eine Unterversicherung, indem Sie die Versicherungssumme mit dem Wert Ihres Gepäcks vergleichen.

Was tun im Schadensfall?
Informieren Sie sofort Ihre Versicherung über den Verlust oder die Beschädigung Ihres Gepäcks. Die Fristen dafür sind meistens sehr kurz.

Benachrichtigen Sie ebenso unverzüglich das Beherbergungs- oder Beförderungsunternehmen. Wurde Ihr Gepäck im Rahmen einer Straftat gestohlen oder bei einem Verkehrsunfall beschädigt, sollten Sie das unbedingt bei der zuständigen Polizeistelle anzeigen. Belege wie die polizeiliche Anzeige sind für die Versicherung wichtig.

Die Reise-Krankenversicherung

Wenn Sie auf Reisen erkranken, spielt es versicherungstechnisch eine wichtige Rolle, in welchem Land Sie sich befinden.

- **Innerhalb der EU**
  haben Sie Anspruch auf die sofort notwendigen Sachleistungen über Ihre „normale“ Sozialversicherung. Deshalb: Nehmen Sie immer die E-Card mit!

- **Außerhalb der EU**
  gibt es viele Staaten, mit denen besondere Sozialversicherungsabkommen bestehen. Bevor Sie sich auf den Weg machen, besorgen Sie sich einen Auslandskrankenschein von Ihrer Krankenkasse. Sie übernimmt maximal jenen Teil der Arzt- und Behandlungskosten, die im Inland angefallen wären.

ACHTUNG Sie müssen die Honorarnote für Ihre Behandlung Ihrer Krankenkasse vorlegen.

- **In allen anderen Ländern**
  zahlen Sie die Kosten einer Behandlung selbst. Das kann teuer werden! Aus diesem Grund empfehlen wir Ihnen den Abschluss einer Reisekrankenversicherung. Sie übernimmt jenen Betrag, der durch Ihre gesetzliche Versicherung nicht gedeckt ist. Eine private Krankenversicherung ist auch in Ländern empfehlenswert, wo die Spitalskosten sehr hoch sind – z. B. USA.

Was tun im Krankheitsfall?
Benachrichtigen Sie sofort Ihre Versicherung schriftlich. Auch hier sind die Fristen knapp und beeinflussen Ihren Leistungsanspruch. Lassen Sie sich Ihre Behandlung bestätigen. Verlangen Sie darüber hinaus eine Rechnung mit einer exakten Kostenaufstellung. Ohne Vorlage dieser Rechnung wird Ihnen die Versicherung Ihre Kosten nicht erstatten.

Die Heimtransport-Versicherung

Wann ist ein rascher Heimtransport besonders wichtig?

- Wenn Sie schwer erkranken bzw. verunfallen
- Wenn die medizinische Versorgung im Reiseland schlecht ist

Allerdings sind diese Transporte in der Regel sehr teuer.

Beachten Sie bitte, dass Heimtransport-Versicherungen unterschiedliche Höchstbeträge auszahlen. Informieren Sie sich deshalb vor der Vertragsunterzeichnung über die Versicherungsbedingungen und Haftungsausschlüsse. Verständigen Sie im Bedarfsfall sofort Ihre Versicherung!

Die Reiseunfall-Versicherung

Eine private Unfallversicherung schützt Sie in der Regel auf der ganzen Welt. Ist die Versicherungssumme hoch genug, ist eine Reiseunfall-Versicherung überflüssig. In jedem Fall gilt auch hier: Kontaktieren Sie im Bedarfsfall sofort Ihre Versicherung!

Versicherungen von Kreditkarten-Firmen

Haben Sie eine Kreditkarte, genießen Sie in den meisten Fällen auch Versicherungsschutz. Allerdings nur unter gewissen Voraussetzungen. Unter anderem kann der Schutz davon abhängen, wie oft Sie die Karte benützen oder Sie die Reise mit der Kreditkarte bezahlt haben.

TIPP

Studieren Sie die Versicherungsbedingungen vor Antritt Ihrer Reise und vergessen Sie nicht, die Karte auf Ihre Reise mitzunehmen.

So stimmt die Reisekasse

In die schönste Zeit des Jahres starten Sie am besten mit einer angemessen ausgestatteten Reisekasse. Dabei geht es einerseits um die Höhe des Budgets: Es sollte Ihren Bedürfnissen und dem Preisniveau des Gastlandes entsprechen. Andererseits spielt auch eine Rolle, in welcher Form Sie Ihre finanziellen Mitteln mitführen bzw. darauf zugreifen. Wichtige Fragen dazu lauten:

- Wie steht es um die Versorgung mit Geldautomaten?
- Welche Kreditkarten werden akzeptiert?
- Gibt es Möglichkeiten, Bargeld zu wechseln?

Bargeld ja oder nein?

Bares Geld hat einen großen Nachteil. Geht es verloren, bekommen Sie keinen Ersatz dafür. Deshalb empfehlen wir Ihnen, nur einen kleinen Betrag für die ersten Urlaubstage mitzunehmen. Beim Geldwechseln sollten Sie auf Spesen und Wechselkurse achten. Spesen und Kurse können von Bank zu Bank sehr unterschiedlich sein. Manchmal ist das Wechseln im Urlaubsland günstiger als daheim.

TIPP Erkundigen Sie sich über mögliche Beschränkungen Ihres Gastlandes bei der Ein- und Ausfuhr von Zahlungsmitteln.

Mit Bankomatkarte abheben und zahlen

Trägt Ihre Bankomatkarte das Maestro-, Cirrus-Zeichen oder V-Pay? Dann können Sie damit weltweit an gekennzeichneten Bankomaten nach Eingabe Ihres PIN-Codes bares Geld beheben. Gleichzeitig ermöglicht Ihnen diese Karte auch weltweit das bargeldlose Bezahlen. Zum Beispiel an Tankstellen, bei Dienstleistungsunternehmen etc., die mit oben angeführten Logos gekennzeichnet sind.

Für Bankomat-Transaktionen außerhalb Europas bezahlen Sie Spesen. Einen Überblick bietet Ihnen unser Zahlungskarten-Rechner:
https://www.bankenrechner.at/zahlkartenrechner

Sicher abheben mit GeoControl

Wollen Sie außerhalb Europas Ihre Bankomatkarte nutzen, müssen Sie die Karte freischalten lassen. Unter der Bezeichnung GeoControl haben dafür alle österreichischen Banken bei ihren Bankomatkarten eine zusätzliche Sicherheitsfunktion eingeführt. Weitere Infos dazu erhalten Sie bei Ihrer Bank.

Aufladen und bezahlen mit Prepaid-Karten

Bei sogenannten Prepaid-Karten handelt es sich um Plastikkarten, die im Vorhinein mit einem Guthaben aufgeladen werden. Für die Ausstellung einer Karte brauchen Sie kein eigenes Bankkonto. Trotzdem kann sie bei Verlust gesperrt werden.

Für Prepaid-Karten gibt es in Österreich 2 Anbieter:

- PayLife Service Center
- Card Complete Service Bank AG

Prepaid-Karten werden weltweit überall dort akzeptiert, wo Sie das entsprechende Zeichen sehen: Entweder das Maestro-Logo für die Maestro-Traveller Karte von PayLife oder das VISA Electron Logo für die Prepaid Karte von Card Complete

ACHTUNG

Sowohl beim Aufladen der Karte als auch bei der Bargeldabhebung und beim Bezahlen im Geschäft fallen Gebühren an. Informieren Sie sich bei der Kreditkartenfirma.

Weltweit bezahlen mit der Kreditkarte

Mit einer Kreditkarte bezahlen Sie bargeldlos bei allen Unternehmen, die einen Vertrag mit Ihrer Kreditkartengesellschaft haben. An speziell gekennzeichneten Geldausgabeautomaten können Sie mit Ihrem PIN-Code auch Bargeld abheben.

Tipps für die Verwendung einer Kreditkarte

- Vergewissern Sie sich vor der Reise, ob Ihre Karte im Urlaubsland akzeptiert wird
- Vermeiden Sie Bargeldbehebungen. Mit der Kreditkarte kann das sehr teuer werden

- Verwenden Sie Ihre Kreditkarte außerhalb des Euro-Raumes, bezahlen Sie Spesen. Nähere Informationen dazu erhalten Sie bei Ihrer Bank oder dem Kreditkartenunternehmen
- Vergleichen Sie die Spesen mit unserem Zahlungskartenrechner auf https://www.bankenrechner.at/zahlkartenrechner

Ihre Kreditkartengesellschaft hat anders abgerechnet als Sie beim Bezahlen ursprünglich angenommen haben?
Das liegt an den Wechselkursschwankungen. Die Kreditkartengesellschaften rechnen zum Währungskurs jenes Tages ab, an dem der Umsatz zur Verrechnung eintrifft.

Was tun, wenn Zahlungsmittel verloren gehen?

Wenn Ihre Kredit- oder Bankomatkarte verloren geht oder gestohlen wird, empfehlen wir Ihnen folgende Vorgangsweise:

Kreditkarte sofort sperren!
Bis zur Meldung bei der Kreditkartenfirma haften Sie bei leichtem Mitverschulden mit einem Betrag von bis zu 50 Euro. Bei grober Fahrlässigkeit könnten Sie sogar über diese Grenze hinaus für den ganzen Schaden haften.

Telefonnummern für das Sperren (0 bis 24 Uhr):

American Express	+49 69 97972000 o. 0800 900940
Card Complete	+43 71111-770
Diners Club	+43 71111-770
PayLife	+43 5 99 06-4500

Bankomatkarte sofort sperren!
Veranlassen Sie die Sperre entweder direkt bei Ihrer Bank oder über die **Sperrnotrufnummer +43 1 2048800**. Haben Sie zu einem Konto mehrere Karten, werden über den Notruf auch diese gesperrt. 2 Dinge bitte nicht vergessen:

- Bewahren Sie den PIN-Code niemals gemeinsam mit der Karte auf bzw. schreiben Sie ihn nie auf die Karte
- Zeigen Sie den Verlust bzw. Diebstahl sofort nach der Kartensperre bei der Polizei an

TIPP Vereinbaren Sie mit Ihrer Bank niedrigere Limits für Barabhebungen und bargeldlose Zahlungen. So reduzieren Sie den Schaden, wenn Ihre Karte in fremde Hände gelangt.

Mögliche Probleme vor der Reise

Vor jeder Reise können unerfreuliche Dinge passieren.

Preiserhöhung und Leistungsänderung

Preiserhöhungen sind nur dann möglich, wenn sie vertraglich vereinbart sind. Und auch nur dann, wenn sie sich aus einer Änderung der Treibstoffkosten, der Steuern und Abgaben oder der Wechselkurse ergeben. Darüber hinaus muss im Vertrag geregelt sein, wie der geänderte Preis berechnet wird.

Weitere wichtige Bestimmungen:

- Ab dem 20. Tag vor dem Reiseantritt ist jede Preiserhöhung unzulässig

- Erhöht Ihr:e Reiseveranstalter:in den Preis um mehr als 8 Prozent, können Sie vom Vertrag kostenlos zurücktreten

Bei **Leistungsänderungen** kommt es darauf an, wie stark diese vom ursprünglichen Angebot abweichen. Sind wesentliche Leistungsteile davon betroffen, können Sie ebenfalls vom Vertrag zurücktreten. Z. B. bei Änderungen des Ziellandes, des Zielortes oder, wenn ein Ersatzquartier im Landesinneren liegt und nicht am versprochenen Strand.

ACHTUNG Wenn Sie nicht innerhalb der gesetzten Frist reagieren, gilt das als Zustimmung!

Konkurs von Reiseveranstalter:innen oder Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen

Auch Reiseveranstalter:innen, Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen und Reisebüros können in Konkurs gehen. Damit Sie keinen finanziellen Schaden erleiden, verpflichtet der Gesetzgeber Reiseveranstalter:innen und Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen zur Absicherung im Falle der Insolvenz. So ist sichergestellt, dass Sie Ihr angezahltes Geld zurückbekommen und die Heimreise antreten können, wenn Sie schon unterwegs sind.

Weitere wichtige Tipps und Bestimmungen:

- Fragen Sie im Reisebüro nach der Insolvenzabsicherung von Reiseveranstalter:innen und Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen. Ein Verzeichnis mit Absicherung finden Sie unter www.gisa.gv.at
- In Ihren Vertragsunterlagen finden Sie die Daten der Abwickler:innen, an die Sie sich im Insolvenzfall wenden können

Was, wenn Sie die Reise nicht antreten?

Wenn Sie eine Reise stornieren, verlangen Reiseveranstalter:innen und Vermittler:innen verbundener Reiseleistungen eine Stornogebühr. Die Höhe hängt grundsätzlich vom Zeitpunkt der Stornierung ab. Generell gilt: Je früher Sie stornieren, desto geringer sind die Gebühren.

TIPP Wir empfehlen Ihnen den Abschluss einer Stornoversicherung. Nähere Informationen dazu finden Sie bei „Welche Reiseversicherungen sind wirklich wichtig.“

Finden Sie eine Ersatzperson

Durch die Nennung einer Ersatzperson können Sie der Stornogebühr bei Pauschalreisen entgehen. Die Kosten für die Übertragung müssen Sie jedoch bezahlen. Wichtige Voraussetzungen dafür sind:

- Teilen Sie die Übertragung der Reise dem:der Veranstalter:in spätestens 7 Tage vor Reiseantritt auf einem dauerhaften Datenträger mit (Brief oder E-Mail)

- Die Ersatzperson muss alle Bedingungen für die Teilnahme erfüllen. Darunter fallen Dinge wie Impfungen, Reisedokumente, spezielle körperliche Verfassung bei Abenteuerreisen etc.

Betrugsgefahren

Bei der Urlaubsplanung und -vorbereitung können Sie Opfer von Verbrechen werden. Seien Sie immer vorsichtig, wenn etwas auf den ersten Blick als **zu gut, um wahr zu sein,** erscheint. Bei Kriminellen **beliebte Betrugsmaschen** sind:

Fake-Unterkünfte online

Sie suchen nach einer Unterkunft und finden Angebote, die auffallend günstig sind? In diesem Fall können Sie an Kriminelle geraten sein, die von Ihnen Geld wollen, aber in Wahrheit keine Unterkunft bieten. Deshalb rückbestätigen Sie sich immer mit einer Internetsuche und einem Anruf bei Konsument:innenschutzeinrichtungen, ob mit dem Angebot wirklich alles in Ordnung ist.

Gefahr von Phishing

Sie haben auf einer Urlaubsplattform Flüge, Unterkünfte oder Ausflüge gebucht? Auf einmal erhalten Sie die Nachricht, dass Sie eine Website aufrufen und Ihre Daten bestätigen sollen? Das soll außerhalb der Plattform geschehen? Folgen Sie diesen Anweisungen auf keinen Fall! Oft schalten Kriminelle auch Werbeanzeigen, in denen auf Kund:innenhotlines von Fluggesellschaften oder Anbietern verwiesen wird. In Wahrheit handelt es sich um Fake-Seiten, die Sie täuschen sollen.

ACHTUNG

Ob Fake-Unterkünfte oder Phishing:
So will man Ihre Daten und Ihr Geld stehlen.

Hohe Zusatzkosten für eVisa

Ihr Urlaubsziel sieht für die Einreise vor, dass Sie sich vorab online registrieren? In diesem Fall rufen sie immer die Website des Außenministeriums bmeia.gv.at/reise-services/laender-a-bis-z auf. Nutzen Sie den darin genannten Link für die Registrierung. Andernfalls besteht die Gefahr, dass Sie über Werbeanzeigen oder Suchmaschinen-Treffer auf Websites stoßen, die wesentlich mehr Daten und Geld von Ihnen verlangen, als das bei den offiziellen Angeboten der Fall ist.

Was kann während der Reise passieren?

Probleme mit Flug und Gepäck
Die wichtigsten Infos über Ihre Rechte bei verspäteter Ankunft, Überbuchung sowie bei Verlust und Beschädigung des Gepäcks.

Ärger am Urlaubsort
Ihre Rechte bei Mängeln im Hotel, Reiseabbruch, Veranstalterkonkurs, Verlust von Zahlungsmitteln und beim Mieten von Fahrzeugen.

2

IN DIESEM KAPITEL ERFAHREN SIE,
WIE SIE PROBLEME AUF DER REISE LÖSEN KÖNNEN.

Probleme mit Flug und Gepäck

Vor allem in den Hauptsaisonen ist das Risiko hoch, auf der Reise mit Verspätungen, Überbuchungen etc. konfrontiert zu werden.
Welche Rechte und Möglichkeiten Sie in folgenden Fällen haben:

Ihre Ansprüche bei verspäteter Ankunft

Bei Verspätungen kommt es darauf an, ob Sie eine Pauschalreise gebucht haben oder einen Linienflug.

Verspätung bei Pauschalreisen
Von einer Pauschalreise spricht man dann, wenn Sie Flug, Unterkunft etc. bei einem:einer Reiseveranstalter:in als Gesamtpaket gebucht haben. In diesem Fall steht Ihnen bei einer Flugverspätung ein finanzieller Ersatz nach der Frankfurter Tabelle zu. Die Tabelle finden Sie auf https://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/reise/Frankfurter_Liste.html

KON KRET In der Frankfurter Tabelle ist festgehalten, wie viel Prozent des Reisepreises Sie bei Pauschalreisen für einen bestimmten Mangel zurück verlangen können.

Verspätung bei Linienflügen
Fliegen Sie von einem EU-Staat aus oder mit der Fluglinie eines Mitgliedsstaates in ein anderes EU-Land, gilt die EU-Fluggast-Verordnung. Sie regelt Ihre Ansprüche bei größeren Verspätungen:

- Mahlzeiten
- Erfrischungen
- 2 kostenlose Telefongespräche
- Faxe oder E-Mails
- Hotelübernachtung

Seit einem Urteil des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) haben Fluggäste auch Anspruch auf eine Entschädigung in bar. Und zwar ab einer Verspätung von 3 Stunden oder mehr. Dieser Anspruch besteht nicht, wenn der Grund für die Verspätung unvermeidbare außergewöhnliche Umstände sind. Zum Beispiel höhere Gewalt wie etwa schlechtes Flugwetter.

Ihre Rechte bei Überbuchung oder Annullierung eines Fluges

Können Sie wegen Überbuchung einen Flug nicht antreten, haben Sie gewisse Rechte. Allerdings nur unter der Voraussetzung, dass der Flug in einem EU-Mitgliedsstaat startet oder von einer Fluglinie eines EU-Mitgliedsstaates in ein EU-Land führt.

Ihre Ansprüche bei Überbuchung:

- Schnellstmöglicher Transport an Ihr ursprüngliches Flugziel
- Wahl eines späteren Zeitpunktes
- Rücktritt vom Flug inklusive Rückzahlung des Flugpreises
- Entschädigung durch die Airline in bar

Wie bei Flugverspätungen haben Sie darüber hinaus Anspruch auf Mahlzeiten, Erfrischungen, 2 kostenlose Telefongespräche, Faxe oder E-Mails sowie notwendige Hotelübernachtungen.

Ihre Ansprüche bei Annullierung
Grundsätzlich haben Sie nach der Annullierung eines Fluges die gleichen Rechte wie bei einer Überbuchung. Mit 2 wichtigen Ausnahmen:

- Sie haben keinen Anspruch auf eine Entschädigung in bar, wenn wegen unvermeidbarer außergewöhnlicher Umstände annulliert wurde

- Eine Barentschädigung entfällt auch dann, wenn Sie rechtzeitig über die Streichung des Fluges informiert wurden. Und wenn Sie bei kurzfristiger Annullierung zeitgleich ein entsprechendes Ersatzangebot erhalten

TIPP Die Höhe der Entschädigungsleistungen nach der EU-Fluggast-Verordnung finden Sie auf unserer Website. Siehe weitere Infos im Anhang.

Verlust oder Beschädigung des Gepäcks

Pech ist ein unangenehmer Reisebegleiter. Zum Beispiel, wenn Ihr Gepäck verspätet ankommt, beschädigt wird oder verloren geht. Was können Sie in solchen Situationen tun?

Ihr Gepäck ist verschwunden
Taucht Ihr Gepäck nicht auf, reklamieren Sie bitte sofort bei der Fluglinie oder am Lost & Found-Schalter. Diesen Schalter gibt es in jedem Flughafen. Holen Sie sich dort eine Grundausstattung mit Zahnpaste, Seife etc.

TIPP

Bleibt Ihr Gepäck länger verschollen, verlangen Sie von der Fluglinie Überbrückungsgeld für den Kauf notwendiger Dinge. Zum Beispiel T-Shirt, Badebekleidung etc.

Ihr Gepäck ist endgültig verloren oder beschädigt
Die Fluglinie muss Sie für den Verlust und die Beschädigung Ihres Gepäcks entschädigen. Der Betrag dafür ist aber meistens begrenzt. Wenn Sie einige Tage Ihres Urlaubes gezwungenermaßen ohne Gepäck verbringen, muss der Reiseveranstalter den Preis reduzieren.

!

Bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks empfehlen wir Ihnen, sofort schriftlich bei der Fluglinie zu reklamieren. Beachten Sie allfällige Fristen. Von deren Einhaltung kann Ihr Anspruch abhängen. Gleiches gilt, wenn Sie eine Reisegepäck-Versicherung haben.

Ärger am Urlaubsort

Die Ankunft am Urlaubsort ist einer der Höhepunkte jeder Reise. Was aber können Sie tun, wenn die Situation vor Ort nicht mit den Angaben im Katalog bzw. den Vereinbarungen auf der Buchungsbestätigung übereinstimmt?

- **Fordern Sie sofort eine Verbesserung dieser Mängel**
  Sie haben Anspruch auf die in Aussicht gestellten und vereinbarten Leistungen. Nehmen Sie den Katalog oder ein Bildschirmfoto der jeweiligen Internetseite mit.

- **Melden Sie sofort jeden Mangel**
  Informieren Sie die Reiseveranstaltungsvertretung vor Ort. Und ver-

langen Sie eine schriftliche Reklamation. Tun Sie beides nicht, kann sich das negativ auf Ihre Schadenersatzansprüche auswirken.

TIPP

Sammeln Sie Beweise für eine nachträgliche Beschwerde, wenn keine Vertretung des Reiseveranstalters vor Ort ist oder Mängel nicht behebbar sind. Z. B. Fotos, Videos etc.

zB

Marlene Matt hat mit ihrer kleinen Tochter ein Hotel am Meer gebucht. Besonders wichtig war ihr die im Reisebüro versprochene Ruhe, die das Hotel angeblich auszeichnet. Am Urlaubsort angekommen, muss Marlene feststellen, dass Umbauarbeiten im Stockwerk über ihrem Zimmer im Gange sind. Sogar in der Nacht ist an Schlaf fast nicht zu denken.

Mit Ihrer Videokamera hält sie die Ruhestörung fest. Datum, Uhrzeit und der Lärm sind aufgezeichnet. Gleichzeitig meldet Marlene diesen Mangel sofort dem Veranstalter. Sie hat Glück: Bereits am Tag darauf werden die Arbeiten eingestellt und Marlene erhält als Entschädigung eine angemessene Preisminderung.

Die Veranstaltungsfirma geht während des Urlaubs in Konkurs

Sie werden zum Beispiel im Hotel zur nochmaligen Zahlung Ihrer Aufenthaltskosten aufgefordert? Dann ist mit großer Wahrscheinlichkeit Ihr:e Reiseveranstalter:in in Konkurs gegangen und hat Ihre Zahlung nicht an das Hotel weitergeleitet. Was nun?

- Wenden Sie sich an jene Stelle, die im Vertrag für solche Fälle angeführt ist – diese Stelle ist zumeist der:die Konkursabwickler:in und muss die erforderlichen Maßnahmen für Ihre Rückreise treffen

- Zahlen Sie nur in Absprache mit dem:der Konkursabwickler:in und behalten Sie sich eine Rückforderung vor

Sie mieten am Urlaubsort ein Auto

Wollen Sie Ihr Urlaubsland auf eigene Faust erkunden, treffen Sie mit einem Mietauto eine gute Wahl. Ebenfalls eine gute Entscheidung ist es, einigen möglichen Problemen vorbeugend zu begegnen:

- Vergleichen Sie nicht nur die Fahrzeuge, sondern auch den Versicherungsschutz. In manchen Ländern sind die vorgeschriebenen Versicherungssummen sehr niedrig. Deshalb empfehlen wir Ihnen, eine freiwillige Höherversicherung bzw. eine Kaskoversicherung anzudenken

- Überprüfen Sie das Mietauto auf bestehende Schäden, bevor Sie es übernehmen. Lassen Sie sich diese Schäden unbedingt schriftlich bestätigen. So haben Sie alle Beweise in Ihrer Hand

Was ist nach der Rückkehr wichtig?

Preisminderung und Schadenersatzansprüche
Viele Mängel können Sie erst nach der Reise bei dem:der Veranstalter:in geltend machen. Am besten gleich nach Ihrer Rückkehr.

Mehr Infos zum Thema Reisen
www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Reise

3

HIER ERHALTEN SIE INFOS, WIE SIE MÄNGEL NACH DEM URLAUB REKLAMIEREN.

Preisminderung und Schadenersatzansprüche

Leider lassen sich manche Probleme am Urlaubsort nicht beheben. In solchen Fällen empfehlen wir Ihnen, den Mangel sofort nach der Rückkehr bei dem:der Veranstalter:in geltend zu machen. Das beste Mittel da-für ist die schriftliche Reklamation, in der Sie alle Kritikpunkte im Detail anführen. Das Ziel ist eine Preisminderung in bar.

Reklamation mithilfe der Frankfurter Tabelle

Die Frankfurter Tabelle hilft Ihnen bei der finanziellen Bewertung von Reisemängeln. Sie enthält nicht nur die häufigsten Probleme, sondern auch die jeweiligen Preiseminderungssätze. Zum Beispiel:

- Abweichung vom gebuchten Objekt: minus 10 bis 25 Prozent
- Schlechte Reinigung: minus 10 bis 20 Prozent
- Lärm am Tag: minus 5 bis 25 Prozent

ACHTUNG Die angeführten Prozentsätze sind nicht verbindlich, sondern stellen Richtsätze dar.

TIPP Die Frankfurter Tabelle sowie einen Musterbrief finden Sie auf unserer Homepage.

Wann können Sie Schadenersatz verlangen?

Ein Anspruch auf Schadenersatz kann entstehen, wenn Sie durch Verschulden der Reiseveranstaltung oder deren Repräsentanten:Repräsentantinnen einen Schaden erleiden. Zum Beispiel eine körperliche Verletzung oder einen finanziellen Nachteil. Gleiches gilt für verpatzte Urlaubstage, wenn die Mängel erheblich sind.

Gewährleistungsansprüche verfallen innerhalb von 2 Jahren nach der Rückreise. Schadenersatzansprüche verjähren nach 3 Jahren.

Mehr Infos zum Thema Reisen

Auf www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/Reise finden Sie viele weitere wertvolle Information rund um das Reisen:

- Reiseversicherung
- Reisekasse
- Günstige Handytarife im Urlaub
- Günstige Mietautos
- Frankfurter Tabelle
- Musterbrief für Reklamationen
- Rücktritt bei Katastrophen

Anhang

IM ANHANG FINDEN SIE EIN STICHWORT- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.

Stichwortverzeichnis

A
Anzahlung ... 7
B
Bankomatkarte ... 12
Bargeld ... 12
Betrugsgefahren ... 17
C
Click-through-Buchungen ... 5
F
Flug, Überbuchung oder Annullierung ... 20
Flug und Gepäck, Probleme ... 19
Flug, Verspätung ... 19
G
GeoControl ... 13
Gepäck, Verlust oder Beschädigung ... 20
I
Informationspflichten ... 6
K
Kreditkarte, verloren ... 14
Kreditkarte, weltweit ... 13
L
Leistungsänderung ... 15
M
Mängel, Urlaubsort ... 21
Mietauto ... 23
P
Pauschalreise ... 5
Preiserhöhung ... 15
Preisminderung ... 25
Prepaid-Karten ... 13
R
Reisebestätigung ... 7
Reisekasse ... 12
Reiseveranstaltung, Konkurs vor der Reise ... 16
Reiseveranstaltung, Konkurs während der Reise 22
Rücktrittsrecht, Buchung ... 7
S
Schadenersatzansprüche ... 25
Stornierung, vor der Reise ... 16
V
Verbundene Reiseleistung ... 6
Versicherungen, Kreditkarten-Firmen ... 11
Versicherung, Heimtransport ... 11
Versicherung, Reisegepäck ... 9
Versicherung, Reise-Krankenversicherung ... 10
Versicherung, Reisestorno ... 8
Versicherung, Reiseunfall ... 11
Versicherung, Reiseversicherungen ... 8

Abkürzungsverzeichnis

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
EuGH	Europäischer Gerichtshof
PRG	Pauschalreisegesetz

Wichtig

Selbstverständlich erarbeiten wir alle Inhalte unserer Ratgeber sorgfältig. Dennoch können wir nicht garantieren, dass alles vollständig und aktuell ist bzw. sich seit dem Druck keine Gesetzesänderung ergeben hat.

Unsere Ratgeber dienen Ihnen als Erstinformation. Sie enthalten die häufigsten Fragen, viele anschauliche Beispiele, Hinweise auf Stolpersteine und einen Überblick über die wichtigsten gesetzlichen Regelungen. Bei individuellen Fragen steht Ihnen unsere Hotline zur Verfügung: (01) 501 65 0

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet: www.arbeiterkammer.at

Alle aktuellen AK Publikationen stehen zum Download für Sie bereit: wien.arbeiterkammer.at/publikationen

Weitere Bestellmöglichkeiten:

- E-Mail: mitgliederservice@akwien.at
- Bestelltelefon: (01) 501 65 1401

Artikelnummer 332
12. überarbeitete Druckauflage, April 2026

Impressum
Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien, Telefon (01) 501 65 0
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Titelfoto: © WavebreakMediaMicro – Adobe Stock
Weitere Abbildungen: U2 © Sebastian Philipp
Grafik: www.christophluger.com
Druck: Bösmüller Print Management, 2000 Stockerau

Stand: April 2026

VOLLGAS

WAS MACHT DIE AK?
Helfen und beraten - bei Problemen im Job, wenn die Firma Pleite geht, in der Lehre, wenn man von Firmen am Schmäh gehalten wird oder bei Mietverträgen. Und wir schauen uns Gesetze genau an, damit die Anliegen der Beschäftigten nicht zu kurz kommen.

wien.arbeiterkammer.at/immernah

© Conscious Design - Unsplash

AK WIEN
GERECHTIGKEIT MUSS SEIN